



На основание чл. 1, ал. 2 от  
Наредбата за административното обслужване

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ  
НА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ВАРНА**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Варна, по Наредбата за административното обслужване (НАО), наричани за краткост „правила“, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Варна по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Варна, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на Кмета на Община Варна и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл. 4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Варна са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл. 5. Кметът или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Община Варна или съобщаване в друга форма (брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 6. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

**II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

Чл. 7. Община Варна предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;
2. Анкетна карта за обратна връзка във фронт-офиса (**Приложение №1**);

Б/ Външни средства за обратна връзка:

3. Интернет форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на Община Варна (**Приложение № 2**);
4. Електронна поща: [potrebitel@varna.bg](mailto:potrebitel@varna.bg);
5. Електронна форма на Анкетна карта (**Приложение № 3**);
6. Измерване степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги чрез социологическо проучване (**Приложения № 4 и № 5**);
7. Горещ телефон: 080011052 ;

В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности.

8. Изготвяне на периодични анализи на получената информация;
9. Изготвяне на обобщена аналитична справка;
10. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях.

### III. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ И ВЪНШНИТЕ СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА.

Чл. 8. (1) Вътрешните средства - Пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в Информационен център за административни услуги (ИЦАУ), обозначен с указателни табели на български и на английски език в сградата на Община Варна на адрес бул. „Осми Приморски полк“ № 43 и в офисите на дирекция „Местни данъци“, находящи се на адрес гр. Варна, бул. „Сливница“ № 191 и бул. „Ген. Колев“ № 92;

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на Община Варна в Информационен център за административни услуги от 8.30 часа до 16.30 часа, а в сградите на дирекция „Местни данъци“ от 09.00 часа до 17.00 часа.

Чл. 9. (1) Външните средства за обратна връзка – Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, електронна форма на Анкетна карта, Електронна поща и Горещ телефон се намират на интернет страницата на Община Варна в рубриката „Система за обратна връзка с потребители на административни услуги“;

(2) Външното средство за обратна връзка – измерване на степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги чрез социологическо проучване се възлага за изпълнение от Кмета на Община Варна на квалифицирани физически и/или юридически лица, за провеждане на социологическо емпирично изследване по тема, изведена и в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

Чл. 10. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на електронната страница на Община Варна – [www.varna.bg](http://www.varna.bg) или по друг подходящ начин, предложен от Дирекция „Канцелария на Кмета, протокол и връзки с обществеността“.

### IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 11. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка – Пощенска кутия, Анкетна карта, Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, електронна форма на Анкетна карта, Електронна поща се регистрират в деловодната система на Община Варна с отделен индекс;

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – Горещ телефон се попълва в **Приложение № 6**, което се регистрира в деловодната система с отделен индекс.

Чл. 12. (1) Контрол по предоставената чрез Пощенска кутия и Анкетна карта информация се осъществява от служител на Дирекция „Управление на човешките ресурси и административни услуги“, който предава получената писмена информация за регистриране в деловодната система на Община Варна;

(2) Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за

постъпила информация и събиране на попълнените Анкетни карти.

Чл. 13. (1) Контрол по предоставената чрез Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, електронна форма на Анкетна карта и Електронна поща информация се осъществява от служител на Дирекция „Управление на човешките ресурси и административни услуги“, който проверява постъпилата информация и предава същата за регистриране в деловодната система на Община Варна;

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез Електронните формуляри и Електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

Чл. 14. (1) Контрол по информация, предоставена чрез Горещ телефон се осъществява от определен със заповед служител на Дирекция „Управление на човешките ресурси и административни услуги“, който записва информацията в протокол (**Приложение № 6**), и го предава за регистриране в деловодната система на Община Варна;

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя фокус група е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

#### V. СРОК НА КОНТРОЛ. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 15. (1) Служителят по чл.12, ал.1 проверява съдържанието на Пощенската кутия и събира попълнените Анкетни карти периодично, но не по-малко от веднъж на две седмици;

(2) Служителят по чл.13, ал.1 събира новата информация, предоставена чрез Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, електронна форма на Анкетна карта и Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично;

(3) Служителят по чл.14, ал.1 регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез Горещия телефон в деня на обаждането.

Чл. 16. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите по чл.12, чл.13 и чл.14 за регистриране в деловодството на Община Варна в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл.15.

#### VI. РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 17.(1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Главния секретар на Община Варна;

(2) Главният секретар с резолюция насочва документа към компетентния директор от администрацията на Община Варна, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

#### VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 18. (1) След получаване на документа, съответният директор с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. Видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;
3. Основната тема в информацията;
4. Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

(2) На всеки два месеца, анализираната по реда на ал. 1 информация се представя на Главния секретар на Община Варна във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т. н. (**Приложение 8**);

(3) Администрацията на Община Варна следва да използва периодичните анализи за обособяване на потребителите в целеви групи, и да предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване в Община Варна.

#### VIII. ОБОБЩЕНА АНАЛИТИЧНА СПРАВКА.

Чл. 19. (1) На всеки 6 (шест) месеца, служител на Дирекция „Управление на човешките ресурси и административни услуги“ представя на Главния секретар на Община Варна обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите;

(2) Справката по ал.1 задължително съдържа индивидуализиране на Фокус групи, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически

данни (**Приложение 9**);

(3) На всеки 6 (шест) месеца Главния секретар докладва на Кмета на Община Варна обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл. 20. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на Община Варна са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 21. Двете обобщени аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Община Варна.

#### IX. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ.

Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл.18 и чл.19 се огласяват в официалната електронна страница на Община Варна или по друг подходящ начин, предложен от Директор на Дирекция "Канцелария на Кмета, протокол и връзки с обществеността" след съгласуване с Главния секретар на Община Варна.

Чл. 23. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

Чл. 24. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, Община Варна предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл. 25. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

#### ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. "Потребител на средство за обратна връзка" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.;

§2. "Средства за обратна връзка" са всички инструменти, които администрацията на Община Варна създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

#### ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1 Тези правила се издават на основание чл. 24, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, чл. 26, ал. 1 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Община Варна и на основание Декларация на ръководството на администрацията на Община Варна;

§2. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на Община Варна. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител;

§3. Дейността по приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, както и дейността по осъществяване на системата за уведомяване се организира, координира и контролира от Главния секретар на Община Варна;

§4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§5. Настоящите правила влизат в сила от 01.07.2010г.

Версия 01/01.07.2010г.

Публикувано на 01.07.2010г.